

LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS (FinSA)

INFORMACIÓN PARA CLIENTES

Estimado cliente,

A continuación, le presentamos un folleto que tiene como propósito brindarle información acerca de su relación con Mercantil Bank (Schweiz), en adelante “MBS” y sobre todo información indispensable sobre la Ley de Servicios Financieros de Suiza (FinSA por sus siglas en inglés), que ha entrado en vigor el 1 de enero de 2020. FinSA tiene por objetivo fortalecer la protección de los inversores y establecer estándares comparables para los proveedores de servicios financieros. En cumplimiento con la normativa vigente y las últimas reglamentaciones emanadas de la FINMA y del Departamento Federal de Finanzas (FDF), el presente folleto ha sido revisado para reflejar los estándares y exigencias de transparencia más recientes.

El folleto también incluye información sobre la implementación de las nuevas normas regulatorias que se aplican a clientes de MBS. En él se incluye información general, como el estado de la licencia regulatoria, el universo de inversión disponible, idoneidad y conveniencia, clasificación de clientes, mejor ejecución posible, conflictos de interés, remuneración, riesgos generales y tratamiento de quejas.

Este folleto se ofrece para fines informativos exclusivamente y no debe considerarse material de comercialización. No constituye una invitación u oferta de servicios financieros ni una recomendación para realizar compras o ventas de ningún instrumento financiero en particular.

Deseamos ofrecerle transparencia para desarrollar la confianza que nos permitirá establecer una relación duradera y mutuamente beneficiosa.

Esperamos sea de utilidad y lo invitamos a contactarnos en caso de requerir aclaratorias adicionales.

Atentamente,

Mercantil Bank (Schweiz) AG

Contenido

INFORMACIÓN GENERAL.....	3
SERVICIOS DE INVERSIÓN	3
OTROS SERVICIOS.....	6
INFORMACIÓN SOBRE LA CLASIFICACIÓN DE PROTECCIÓN DEL INVERSOR	7
IDONEIDAD Y CONVENIENCIA.....	10
PRINCIPIOS DE LA MEJOR EJECUCIÓN POSIBLE	12
CONFLICTOS DE INTERESES	13
REMUNERACIÓN DE TERCEROS (Retrocesiones).....	15
RIESGOS DE LA NEGOCIACIÓN DE VALORES.....	16
INFORMACIÓN SOBRE EL PRODUCTO	16
TRATAMIENTO DE QUEJAS	16

INFORMACIÓN GENERAL

Sobre Mercantil Bank (Schweiz) AG

Mercantil Bank (Schweiz) AG (en adelante «MBS») es un banco y corredor de valores establecido en Zúrich, Suiza. El Banco se especializa en la prestación de servicios de gestión de patrimonios a clientes de Banca Privada. MBS es propiedad del holding financiero Mercantil Servicios Financieros Internacional, empresa panameña registrada y listada en la Bolsa de Valores de Panamá.

Para el Grupo Mercantil, su presencia a través de MBS en Zúrich, Suiza, -uno de los centros financieros más importantes del mundo, es un paso importante en su objetivo de proporcionar servicios de Banca Privada a clientes en los mercados más importantes.

Información de contacto y licencia bancaria

A continuación, encontrará la información de contacto de MBS, su condición regulatoria y la información de contacto con la autoridad de supervisión y vigilancia:

Mercantil Bank (Schweiz) AG

Kasernenstrasse 1

8004 Zúrich

Suiza

Teléfono: +41 43 344 4555

Telefax +41 43 344 4550

contactos@mercantilsuiza.com

MBS es una entidad autorizada y regulada por la Autoridad Federal de Supervisión de los Mercados Financieros FINMA, Laupenstrasse 27, 3003 Berna, y está habilitada para operar como banco y firma de corretaje y, por lo tanto, puede brindar todo el abanico de servicios bancarios, lo que incluye mandatos discrecionales y de asesoramiento, así como la compra y venta (servicios de corretaje) y custodia de instrumentos financieros, servicios de pago, otorgamiento de créditos y financiación de títulos valores.

La oferta de productos y servicios de MBS depende de la regulación aplicable en el país de domicilio del cliente, por lo que puede no estar (totalmente) disponible para todos los clientes.

SERVICIOS DE INVERSIÓN

La banca suiza opera bajo el modelo de banca universal. Bajo este modelo un banco puede proveer servicios financieros adicionales a la banca tradicional.

MBS está en capacidad de ofrecer servicios de banca, corretaje (execution-only) y asesoría de inversión, esta última tanto discrecional como no-discrecional.

Entre las ventajas de un banco universal se encuentran: el cliente puede interactuar con una sola entidad (ejecutivos, documentación, etc.), los distintos productos de captación, colocación e inversiones aparecen reflejados en un mismo estado de cuenta y, no menos importante, los productos de crédito son avalados por el valor total de la cuenta, incluyendo tanto los depósitos bancarios como las inversiones elegibles.

Los productos y servicios de MBS incluyen:

1. Banca

- Cuentas transaccionales
- Depósitos a plazo
- Préstamos

2. Inversiones

- Custodia y Corretaje (“Corretaje”)
- Asesoría
 - No-Discrecional (Asesoría en contexto de portafolio y Asesoría relacionado con una transacción particular)
 - Manejo Discrecional de Portafolios (“Manejo de Portafolios”)

Los servicios bancarios pueden ser adquiridos de forma independiente de los servicios de inversión. Los servicios de inversión requieren como mínimo de una cuenta transaccional. MBS ofrece cuentas corrientes en varias monedas y transacciones de divisas. La oferta de divisas incluye transacciones Spot y Forward, tanto para cobertura como especulación.

Manejo de Portafolios

A través de un mandato de gestión de inversiones, usted delega en MBS la facultad para tomar decisiones en materia de inversiones. Sus objetivos y su tolerancia al riesgo financiero son nuestra máxima prioridad en todo momento. MBS ofrece una serie de mandatos de gestión que cubren los objetivos comunes de inversión que pueda tener un cliente de banca privada.

Para este servicio, usted firma los acuerdos respectivos. Esto autoriza a MBS a gestionar los activos en la cuenta asignada, en línea con la estrategia de inversión convenida a definir otras características fundamentales relacionadas con la forma en que se ejecutará el mandato.

Asesoramiento No-discrecional en contexto de portafolio

Con un mandato de asesoramiento de inversión, la responsabilidad de las decisiones finales en materia de inversión recae en usted, y MBS no ejecutará ninguna operación si no se lo ha instruido de manera explícita para ello.

Con el mandato de Asesoramiento MBS brinda un servicio hecho a su medida con recomendaciones de inversión personalizadas. Su gerente de relación le informa de acuerdo con su enfoque de inversión y sus necesidades. Además, se beneficiará de una supervisión activa de su portafolio y recibirá sugerencias para optimizarlo.

Para recibir este servicio, usted firma los acuerdos respectivos que establecen el marco, es decir, el alcance de los activos, el nivel de servicio deseado y las directrices de inversión en función de los cuales MBS formulará recomendaciones personales.

Asesoramiento No-discrecional por transacción

Las recomendaciones bajo el servicio de Asesoramiento No-discrecional por transacción suelen estar relacionadas a transacciones particulares, no implican un conocimiento profundo de las necesidades del cliente ni el seguimiento de una estrategia de inversión predefinida. Muy importante, a través de este servicio no se toma en cuenta la estructura actual de activos de un cliente y, por lo tanto, el cliente mismo decide si un título-valor recomendado corresponde con sus propios criterios de selección y exigencias para diversificar los riesgos de inversión. MBS bajo este servicio podría presentar ideas de inversión que se orientan al nivel personal de tolerancia al riesgo de un cliente y en línea con su conocimiento y experiencia. MBS bajo este servicio no propondrá ningún importe de inversión dado el hecho que se trata de un servicio que no tiene ningún contexto de portafolio. Los títulos recomendados hacen parte del universo de instrumentos de inversión que MBS está monitoreando.

Operaciones sin asesoramiento (execution-only)

Las operaciones sin asesoramiento o de corretaje son aquellas de compra o venta que no se ejecutan en el marco de servicios de asesoramiento de inversión, sino que las llevamos a cabo exclusivamente basándonos en su solicitud. En estos casos, MBS no evalúa si usted está en condiciones de comprender los riesgos asociados al instrumento financiero en cuestión ni evalúa su capacidad financiera para hacer frente a los riesgos de inversión vinculados con el servicio o el instrumento financiero, y no define ningún objetivo de inversión. El banco no lleva a cabo ningún examen de idoneidad o conveniencia sobre el instrumento financiero transado en cuestión.

Servicios de Custodia

MBS proporciona servicios de custodia para una amplia variedad de instrumentos financieros en todo el mundo en función de contratos marco de custodia.

Los servicios de custodia abarcan el resguardo y la administración de los depósitos bancarios, así como la inversión en títulos-valores y productos financieros.

En cuanto a la administración de títulos-valores y productos financieros, MBS procesa los eventos corporativos, obligatorios o voluntarios, que afecten a estos activos. Los dividendos, cupones, recompras, amortizaciones, repagos, etc. son procesados de forma eficiente y oportuna.

MBS subcontrata algunas funciones de custodia en instituciones especializadas de gran tamaño y prestigio las cuales, a su vez, podrían utilizar los servicios de otras más especializadas que pudieran estar ubicadas en otras regiones del mundo.

Basados en consideraciones de calidad de servicio y modelo de negocio, MBS se reserva el derecho de rechazar ciertos títulos-valores y productos de inversión, entre otros:

- Títulos-valores en condición de impago (en inglés “default”);
- Activos sin mercado secundario desarrollado, incluyendo productos propietarios de terceros;
- Productos derivados como opciones y futuros;
- Posiciones con valores nominales inferiores al tamaño mínimo transable, y
- Titularizaciones complejas con opciones de prepago.

OTROS SERVICIOS

Préstamos o líneas de crédito para financiar valores

MBS puede otorgarle préstamos para financiar operaciones con valores y otras inversiones en la medida en que se cumplan ciertas condiciones y se constituya la garantía necesaria. Los fondos se pueden también usar para satisfacer necesidades de liquidez.

El universo de inversión de MBS

MBS ofrece acceso a una gama completa de instrumentos financieros. El universo de inversión considerado para recomendaciones en nuestros mandatos de asesoramiento de inversión se basa en la plataforma de productos abierta de MBS, que está compuesta por los productos ofrecidos por MBS y por un amplio abanico de proveedores externos. No obstante, el asesoramiento de inversión no se ofrece de manera independiente en el sentido que lo señala el Artículo 8 de la Ley de Servicios Financieros (FinSA).

Comparación entre instrumentos financieros

Todos los instrumentos financieros se clasifican según su Product Risk. La clasificación de riesgo del producto (PRC) es un indicador de riesgo que se basa en una matriz de riesgo; permite comparar el riesgo financiero de productos de inversión de diferentes tipos y clases de activos. Los tres factores de riesgo relevantes (riesgo de mercado, riesgo de crédito y riesgo de liquidez) se incorporan al PRC. El PRC es una medida de riesgo para instrumentos individuales, que no considera los aspectos de la cartera. Puede basarse en datos históricos y, por lo tanto, puede variar durante la vida de un producto.

La clasificación de riesgo del producto es otro componente básico para cumplir requisitos regulatorios que requieren verificar la idoneidad y adecuación de las inversiones propuestas, así como proporcionar al cliente información transparente y comprensible sobre todos los riesgos relacionados con la inversión propuesta. El PRC se vuelve importante tan pronto como un asesor necesita evaluar si un cliente puede soportar el riesgo financiero de un producto de inversión específico.

Estados de cuenta de clientes y otros servicios de información

MBS le enviará periódicamente un estado detallado de los instrumentos financieros que mantiene en su portafolio, a menos que usted haya acordado algo en contrario con MBS. En general, usted puede definir la frecuencia y el canal a través del cual recibir su información. En algunos casos, hemos definido un estándar, por ej., en el caso de los mandatos de gestión de inversión, estos estados de cuenta se emiten trimestralmente.

Confirmación de operaciones

Si se realiza una operación con valores en su nombre, MBS le enviará una confirmación de la ejecución (confirmaciones de operaciones).

Podemos brindar otros servicios de información, lo que dependerá de los instrumentos financieros o los servicios que usted haya seleccionado, así como de su condición y de las normas de presentación de información vigentes.

INFORMACIÓN SOBRE LA CLASIFICACIÓN DE PROTECCIÓN DEL INVERSOR

FinSA define las siguientes clases de clientes de proveedores de servicios financieros: clientes particulares, profesionales e institucionales. A cada categoría le corresponde un nivel diferente de protección (p. ej., en lo atinente a las obligaciones de información, idoneidad y conveniencia, así como a las obligaciones de documentación y de rendición de cuentas).

MBS clasifica a sus clientes como particulares o profesionales y no establece una clase aparte para clientes institucionales, pues a estos últimos se les brinda el mismo nivel de protección que a los clientes profesionales.

CONDICIÓN DE CLIENTE PARTICULAR

MBS tratará a los clientes como clientes particulares, a menos que se los informe de lo contrario. Los clientes particulares reciben el mayor nivel de protección al inversor. Deben recibir información exhaustiva sobre el riesgo del producto (p. ej. con el documento de información clave o KID) antes de que pueda prestarse un servicio o ejecutarse una transacción. La gama de instrumentos financieros disponibles suele estar limitada a productos dirigidos a clientes particulares o que están expresamente registrados para su distribución a clientes particulares.

CONDICIÓN DE CLIENTE PROFESIONAL

Los clientes profesionales reciben el tratamiento de inversores sofisticados que tienen un nivel de protección al inversor inferior al de los clientes particulares, en función de su nivel de conocimientos y experiencia y a su capacidad de asumir pérdidas financieras.

Algunas normas de conducta no se aplican a clientes profesionales (p. ej. las disposiciones del KID). Los clientes profesionales pueden acceder a un universo de inversión más amplio, que incluye productos financieros dirigidos a clientes profesionales exclusivamente o que no están registrados para su distribución a clientes particulares.

EFFECTOS DE LA CLASIFICACIÓN DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LA LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS

	Clientes privados	Clientes profesionales
Según el tipo de asesoramiento, llevamos a cabo un test de conveniencia o de idoneidad. Bajo el servicio de manejo discrecional de portafolios evaluamos si la estrategia de inversión cumple con los requisitos de idoneidad. En el caso de transacciones de ejecución sin asesoramiento de nuestra parte (transacciones "Execution-only") no se aplica el test de conveniencia.	Si	Si*
Bajo el servicio de asesoramiento de inversión, documentamos sus necesidades y los motivos de nuestra recomendación y a su solicitud le proporcionamos la documentación.	Si	Si
Usted tiene acceso a fondos para inversionistas calificados de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal Suiza de Inversiones Colectivas	No**	Si
Al comprar ciertos instrumentos financieros, le proporcionamos una ficha informativa de productos como parte del asesoramiento de inversión. En el caso de transacciones execution-only solo si están disponibles.	Si	No (solamente a solicitud)
Estamos obligados a ejecutar sus órdenes de valores lo mejor posible.	Si	Si (a excepción de transacciones OTC con derivados)

*Test de conveniencia o de idoneidad restringida: Para los clientes profesionales se presume que tienen los conocimientos y la experiencia necesaria para comprender y asumir los riesgos que implican los servicios de inversión. Para garantizar un asesoramiento adecuado, seguimos preguntando por su situación financiera.

**Excepción: Los clientes que tienen un mandato de gestión de activos o de asesoramiento de inversión con un intermediario financiero Suizo regulado por FINMA o un intermediario extranjero con supervisión equivalente se clasifican como "Inversionistas Calificados" de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal Suiza de Inversiones Colectivas y pueden adquirir fondos para inversionistas calificados dentro del mandato de gestión de activos o del mandato de asesoramiento de inversión. La clasificación según FinSA sigue siendo cliente privado.

CÓMO ACCEDER A LA CATEGORÍA DE CLIENTE PROFESIONAL

O bien la ley ya clasifica al cliente en la categoría profesional (cliente profesional per se) o este puede solicitar un cambio de clasificación (exclusión voluntaria). La definición de clientes profesionales per se incluye a los siguientes:

- intermediarios financieros definidos en la Ley de Bancos Suiza (BankA), la Ley de Instituciones Financieras de Suiza (FinIA) y la Ley sobre Organismos de Inversión Colectiva de Suiza (CISA);
- compañías de seguro tal como las define la Ley de Supervisión de Seguros de Suiza (ISA);

- clientes extranjeros sujetos a vigilancia prudencial;
- bancos centrales;
- entidades públicas con operaciones profesionales de tesorería;
- fondos de pensiones e instituciones cuyo objetivo consiste en prestar servicios de previsión profesional con operaciones profesionales de tesorería;
- entidades con operaciones profesionales de tesorería;
- grandes empresas; y
- estructuras de inversión privadas con operaciones profesionales de tesorería creadas para clientes particulares de grandes patrimonios.

Los clientes particulares de alto patrimonio pueden solicitar que se le reclasifique a la categoría de cliente profesional (exclusión voluntaria). Para ser considerado un cliente de alto patrimonio, el cliente debe al menos cumplir uno de los siguientes requisitos que fija la ley:

- el cliente debe tener los conocimientos necesarios para entender los riesgos asociados con las inversiones, adquiridos a través de capacitación, formación y experiencia profesional o a partir de experiencia comparable en el sector financiero y tener activos disponibles por valor de al menos CHF 500 000; o
- el cliente debe tener activos disponibles por valor de al menos CHF 2 millones.

Las inversiones directas en activos inmobiliarios y los derechos en regímenes de seguridad social, así como los activos de pensiones de empresas no constituyen inversiones financieras admisibles para computar los montos de los activos antes mencionados.

Los clientes particulares que deseen ir a la categoría profesional pueden hacerlo presentando una «Solicitud de clasificación como cliente profesional en los términos de FinSA». Sin embargo, no es posible excluirse voluntariamente solo para servicios individuales o para determinadas clases de productos financieros, sino que opera para todos los aspectos de la relación con MBS. Los clientes deben confirmar que reúnen las condiciones necesarias en todos los aspectos para pasar a la categoría profesional. Se informará a los clientes por escrito cuando MBS considere que se han cumplido las condiciones. Desde el momento en que esta confirmación es enviada, MBS tratará a tales clientes como profesionales.

Para la oferta de fondos de inversión colectiva, los clientes profesionales y los particulares que hayan firmado un acuerdo de mandato discrecional o de mandato de asesoramiento son considerados inversores calificados por ley. Esto les permite invertir en fondos de inversión colectiva que se ofrecen exclusivamente a inversores calificados.

INCORPORACIÓN VOLUNTARIA

Los clientes que han sido reclasificados a la categoría profesional pueden decidir reincorporarse a la categoría de cliente particular en cualquier momento.

IDONEIDAD Y CONVENIENCIA

Idoneidad

Para brindar servicios de inversión tales como Manejo de portafolio y Asesoramiento No-discrecional en contexto de portafolio, MBS tendrá en cuenta si los servicios y los instrumentos financieros recomendados son adecuados para usted, en función de la información suministrada por usted o por la persona autorizada para impartir instrucciones en su nombre. Para tal fin, MBS solicita información específica sobre sus circunstancias. Si MBS no obtiene la información necesaria, podemos abstenernos de brindarle servicios de asesoramiento.

Por tal razón, todos los clientes y ordenantes que deseen recibir servicios de asesoramiento en contexto de portafolio están obligados a suministrar a MBS el formulario Perfil del Cliente, debidamente firmado, así como el de Perfil de Portafolio. Estos dos formularios están diseñados para evaluar la información necesaria sobre las siguientes circunstancias del cliente:

- los conocimientos y la experiencia respecto de las diferentes clases de instrumentos financieros
- los objetivos de inversión, incluidos el propósito de la inversión, el horizonte temporal previsto y el apetito de riesgo
- la situación financiera, incluida una descripción general del total de activos, el ingreso regular y los compromisos financieros futuros del cliente

Dependemos de la solidez de esta información para poder recomendar operaciones adecuadas con los instrumentos financieros idóneos o ejecutar dichas operaciones en su nombre, en virtud de los acuerdos respectivos. Por servicios e instrumentos financieros idóneos entendemos aquellos que:

- son congruentes con sus objetivos de inversión
- suponen un nivel de riesgo de inversión que usted está en condiciones de afrontar financieramente;
- conllevan solo riesgos que usted está en condiciones de comprender en función de sus conocimientos y experiencia.

Usted está obligado a informar de inmediato a MBS sobre cualquier cambio en las circunstancias que pudieren requerir modificaciones o actualizaciones en el Perfil del Cliente o del Portafolio.

La estrategia de inversión adecuada para los activos que se mantienen en MBS y para los cuales el cliente firmó un contrato de manejo de portafolio o de asesoramiento No-discrecional en contexto de portafolio, se definirá en función del perfil del cliente y del perfil de riesgo que refleja la tolerancia al riesgo. Estos datos y las condiciones en el mercado de capitales sientan las bases para elegir la estrategia de inversión para un mandato discrecional o de asesoramiento. Si un cliente escoge más de un mandato, la coincidencia de las estrategias de inversión particulares se considerará de manera global.

Si usted fue clasificado como «cliente profesional», asumimos que posee los conocimientos y la experiencia necesario para evaluar por sí mismo la idoneidad y los riesgos respectivos.

Conveniencia

En el caso del servicio de Asesoramiento para una transacción individual, MBS evaluará si usted, o la persona que actúa en su nombre, está en condiciones de comprender los riesgos asociados al instrumento financiero objeto de la transacción individual antes de colocar la orden (evaluación de conveniencia). Para ello, MBS debe obtener la información necesaria acerca de sus conocimientos y experiencia (o de la persona que actúa en su nombre). Si un instrumento financiero se considera inconveniente, MBS le advertirá que sus conocimientos y experiencia no son suficientes para comprender los riesgos asociados a dicho instrumento antes de ejecutar la transacción. No obstante, MBS puede proporcionarle la información necesaria y proceder a ejecutar la transacción. Los instrumentos financieros que se negocian bajo el servicio de asesoramiento para una transacción individual se incluyen en una cartera de inversión particular (Trans. Related Advisory). Estos instrumentos están sujetos a monitoreo periódico.

MBS no define ninguna estrategia de inversión para este portafolio.

Operaciones sin asesoramiento (execution-only)

Las operaciones sin asesoramiento o de corretaje son aquellas que no se ejecutan en el marco de servicios de asesoramiento de inversión, sino que las llevamos a cabo exclusivamente basándonos en su solicitud. En estos casos MBS no evalúa si usted está en condiciones de comprender los riesgos asociados al instrumento financiero en cuestión, ni evalúa su capacidad financiera para hacer frente a los riesgos de inversión vinculados con el servicio o el instrumento financiero. Los instrumentos financieros que se ejecutan bajo execution-only se incluyen en una cartera de inversión que no ofrece servicios de monitoreo y no se define ninguna estrategia de inversión por tal portafolio.

Conocimientos y experiencia aplicables

Con respecto a la verificación de los conocimientos y la experiencia, la evaluación se basará en la información suministrada por el ordenante. Este puede ser usted – el cliente – o una persona autorizada para actuar en su nombre. Si la persona relevante es una entidad jurídica no operativa, tendremos que indagar sobre los conocimientos y la experiencia relevante de todos los firmantes autorizados. En el caso de las entidades jurídicas operativas, aplicamos una única evaluación a todas las personas autorizadas de la compañía. Sin embargo, si lo desea, la evaluación podrá aplicarse de manera individual a cada persona autorizada.

Objetivos de inversión y situación financiera aplicables

Con respecto a los objetivos de inversión y a la capacidad financiera para afrontar pérdidas, a los fines de determinar la idoneidad, la evaluación siempre se basa en las circunstancias del titular o de los titulares de las cuentas, aun cuando la recomendación se formule a un representante autorizado.

PRINCIPIOS DE LA MEJOR EJECUCIÓN POSIBLE

Mejor ejecución posible

La «mejor ejecución posible» es la obligación de dar todos los pasos que sean necesarios para obtener el mejor resultado posible para los clientes en forma sistemática cuando se ejecutan transacciones por cuenta y orden de estos (lo que incluye la utilización de instituciones financieras externas para ejecutar las transacciones).

Factores de la mejor ejecución posible

MBS tiene en cuenta los siguientes factores de ejecución para obtener el mejor resultado posible para sus clientes:

- **precio** – es el precio al que se ejecuta un instrumento financiero;
- **costo** – incluye los costos implícitos, tales como el posible impacto del mercado, y los costos externos explícitos, como el ámbito de la ejecución o las comisiones de compensación y liquidación, y los costos internos explícitos (comisiones y honorarios propios de MBS);
- **celeridad** – el tiempo que se tarda en ejecutar la transacción de un cliente;
- **probabilidad de ejecución y liquidación** – la probabilidad de que MBS pueda completar la transacción de un cliente;
- **tamaño** – se trata del tamaño de la transacción ejecutada para un cliente y da cuenta de cómo afecta esto al precio de ejecución;
- naturaleza de la transacción o **alguna otra consideración** relevante para la ejecución de la transacción (como el impacto del mercado) – en otras palabras, de qué manera las características particulares de la transacción de un cliente pueden repercutir en la posibilidad de lograr la mejor ejecución posible.

Como regla general, el precio del instrumento financiero y los costos relacionados con la ejecución de la orden (contraprestación total) revisten la mayor importancia relativa para obtener el mejor resultado posible. Sin embargo, el resultado general de una transacción en particular puede verse afectado por otros factores. Así pues, MBS puede en casos concretos atribuir una mayor importancia a otros factores de ejecución que el precio y el costo inmediato.

Gobernabilidad para la mejor ejecución posible

MBS ha implementado un sistema de gobernabilidad interno que incluye una política de mejor ejecución posible mediante la cual define los principios y las disposiciones que rigen la mejor ejecución posible. Esto también incluye procesos de control, supervisión y revisión, además de infraestructura de información respecto de la ejecución efectiva de la orden.

Todos los años se realiza una revisión general de la política de mejor ejecución posible y de procesamiento de órdenes y acuerdos de ejecución para medir la integridad y eficacia del sistema (p. ej. Se revisan si los criterios de selección siguen conduciendo a la misma selección de corredores) o cada vez que ocurre un cambio significativo que pueda afectar la capacidad de MBS para obtener los mejores resultados posibles para sus clientes de manera consistente.

CONFLICTOS DE INTERESES

Descripción

Los conflictos de interés ocurren cuando los intereses comerciales se contraponen. Si no se mitigan, pueden derivar en una desventaja financiera para el cliente.

Tipos de conflictos de interés

La siguiente lista no exhaustiva ejemplifica situaciones en las que pueden producirse conflictos de interés en relación con:

- el propio interés (ingresos) de MBS en vender y negociar instrumentos financieros, lo que incluye instrumentos como los emitidos por MBS o una entidad afiliada;
- la remuneración recibida de terceros (para más información, ver la sección «Remuneración»);
- la remuneración de empleados con base en el desempeño y la remuneración otorgada a intermediarios (cuando sea aplicable y esté permitida);
- relaciones (p. ej. acuerdos de servicio, colaboración o participación de ingresos) que MBS pueda tener con emisores de instrumentos financieros que se ofrecen o recomiendan a clientes.

Medidas empleadas por MBS para identificar conflictos de interés

Como primer paso, MBS se esfuerza por identificar adecuadamente posibles conflictos de interés con intención de resolverlos. MBS mantiene un registro de todas las situaciones identificadas que pudieran suscitar un conflicto de interés como, por ejemplo:

- identificar y evitar una pérdida financiera a costa de un cliente;
- tiene interés en el resultado de un servicio que se ofrece a un cliente o de una transacción realizada en nombre de un cliente, distinto del interés de dicho cliente en ese resultado;
- recibe un incentivo financiero o de otro tipo para favorecer el interés de un cliente o grupo de clientes sobre los intereses de otro cliente o grupo de clientes; o

llevar a cabo negociación de instrumentos por cuenta propia en detrimento de las órdenes de los clientes (front or parallel running) y/o recibe una remuneración con relación a un servicio prestado al cliente.

Medidas empleadas por MBS para evitar, resolver o mitigar conflictos de interés

MBS aspira a actuar con integridad y pericia profesional. En cuanto a los conflictos de interés, MBS ha implementado una política que aplica a las transacciones por cuenta propia de los empleados y del banco. Los empleados están obligados a cumplir con esta política en todo momento.

Adicionalmente, MBS ha establecido un amplio espectro de medidas de organización para identificar, evitar y mitigar conflictos de interés de la mejor manera, como se muestra en la siguiente descripción ilustrativa:

- procedimientos de la organización para preservar los intereses de clientes (p. ej. áreas de confidencialidad, barreras de información, separación de responsabilidades, separación de funciones técnicas);
- normas para aceptar, dar y divulgar remuneración (lo que incluye regalos y/o entretenimiento);
- normas respecto a transacciones por cuenta propia de empleados;
- proceso de aprobación y revisión para que sus empleados puedan aceptar cargos o mandatos externos, empleos secundarios o puedan tener participaciones accionarias sustanciales.

Controles empleados por MBS en relación con conflictos de interés

MBS ha implementado una serie de controles en las unidades de negocios, además de funciones de control independiente, para asegurarse de que sus medidas y políticas en materia de conflictos de intereses sean adecuadas y se cumplan. Tales controles incluyen, entre otros:

- un departamento de cumplimiento independiente que reporta directamente al Comité de Auditoría del banco y, a través de este, a la Junta Directiva. Sus obligaciones consisten en supervisar la identificación, la prevención y la resolución de conflictos de interés; y
- principios de vigilancia y de información de operaciones, con el apoyo de reglas comerciales automatizadas y de vanguardia (business rule engines) para identificar patrones de negociación abusivos e incluso ilegales.

Divulgación de conflictos de interés y consentimiento para actuar

MBS hace todo lo posible para identificar, evitar o mitigar cualquier conflicto de interés que podría surgir con relación a los servicios que se ofrecen a los clientes.

Si las medidas implementadas no pueden evitar desventajas para los clientes o esto es solo posible realizando un esfuerzo desproporcionado, MBS comunicará al cliente el conflicto de un modo adecuado.

Declaración sobre el Universo de Oferta de Mercado y Conflictos de Interés (Circular FINMA 2025/2)

En el marco de la prestación de nuestros servicios de inversión y asesoramiento, informamos expresamente a nuestros clientes sobre la gama de instrumentos financieros considerados:

Alcance del análisis de mercado:

La oferta de instrumentos financieros analizada abarca una combinación de productos propios y productos de terceros.

Gestión de Conflictos de Interés: Nuestra entidad ha implementado medidas organizativas y administrativas estrictas para identificar, prevenir y gestionar cualquier conflicto de interés que pudiera surgir en la selección de productos de inversión. Si existiera un conflicto de interés inevitable que pudiera perjudicar al cliente, se notificará explícitamente de forma previa a la ejecución de la operación.

REMUNERACIÓN DE TERCEROS (Retrocesiones)

Descripción

La remuneración de terceros (Retrocesión) es un beneficio que MBS puede recibir de otra entidad jurídica (lo que incluye empresas del Grupo o terceros) y que no le es pagada directamente de fondos del cliente o en nombre de un cliente.

La forma más habitual de remuneración tiene lugar entre proveedores y distribuidores de instrumentos financieros, en virtud de la cual los proveedores entregan parte de los ingresos que obtienen de los instrumentos financieros a un distribuidor a cambio de los servicios de distribución.

Por ejemplo, en el área de los fondos de inversión, el proveedor de los fondos cobra al inversor una comisión de gestión por administrar los activos del fondo, la cual se publica en el prospecto del fondo. El proveedor del fondo puede usar parte de los ingresos derivados de esta comisión de gestión para remunerar a distribuidores, como bancos o asesores financieros, por acceder a su red de distribución o por los esfuerzos administrativos que deben realizar cuando distribuyen los productos del proveedor de los fondos.

Regulación de la remuneración de terceros

Dado que la remuneración puede conducir a posibles conflictos de interés, su recepción y pago se encuentran estrictamente regulados. Debe informarse a los clientes debidamente de la existencia de dicha remuneración y estos deben renunciar expresamente al derecho de recibirla, de lo contrario, MBS estaría obligada a trasladar la remuneración recibida al cliente.

Dentro de los servicios de asesoría discrecional con participación en fondos de inversión colectiva, por regla general, el banco recibe una remuneración del gestor del fondo. Dentro del alcance de los servicios de asesoramiento no discrecional, MBS se esfuerza por recomendar los mejores productos de inversión (tanto sin como con remuneración), siempre tomando en cuenta su idoneidad y conveniencia, así como las posibles restricciones de inversión por parte del propio producto de inversión.

Hoja de tarifas e información detallada: El cliente tiene derecho a solicitar en cualquier momento un desglose detallado de los costes, comisiones e incentivos asociados a los productos o servicios ofrecidos.

Cálculo de la remuneración

El monto de la remuneración depende del instrumento financiero, su proveedor y el volumen de los activos invertidos en el instrumento financiero. Para más información acerca del cálculo de la remuneración recibida de terceros, favor referirse al Reglamento de Depósitos.

Los cargos que un cliente paga directamente a MBS como comisiones de asesoramiento, de custodia o de transacción (lo que incluye comisiones incorporadas en el precio de emisión de un instrumento) no se consideran remuneración de terceros.

El cliente acepta expresamente que MBS tiene derecho a recibir y conservar tal remuneración de terceros en virtud de las condiciones establecidas en los acuerdos de servicio pertinentes y/o en otros documentos bancarios.

Remuneración pagada por MBS a terceros

Si MBS ha establecido una relación comercial o de cuenta con un cliente a través de un tercero que actúa como gestor externo de patrimonio, podrá pagar a ese tercero una comisión respectiva (con base en ingresos, en la transacción, o en los activos), ya sea con carácter continuo o extraordinario. Otro ejemplo tiene que ver cuando el cliente recibe de MBS servicios de custodia y de ejecución de operaciones a través de otro intermediario financiero, MBS podrá pagar a dicho intermediario una comisión de carácter continuo o extraordinario.

MBS informa a sus clientes acerca de la existencia y naturaleza de tales pagos a terceros si existe tal relación. Además, cualquiera de estas partes debe cumplir con sus propias obligaciones asociadas con la remuneración, en particular en lo atinente a restricciones sobre la recepción, las obligaciones de divulgación y el tratamiento de los conflictos de intereses. MBS no asume ninguna responsabilidad por las obligaciones de un tercero en este sentido.

RIESGOS DE LA NEGOCIACIÓN DE VALORES

La negociación de instrumentos financieros conlleva riesgos financieros. Estos riesgos pueden diferir considerablemente según el instrumento financiero del que se trate. MBS proporciona el folleto denominado “Riesgos Especiales en la Contratación de Valores” preparado por la Asociación de Bancos Suizos. Las características y riesgos asociados a los instrumentos financieros más comunes se describen en el folleto “Información acerca de los riesgos inherentes a los productos de inversión”. Los clientes que deciden tomar préstamos personales con MBS reciben adicionalmente los folletos “Riesgos en Préstamos Lombardos” y “Compras en Margen”.

Advertencia sobre instrumentos complejos y apalancados (CFDs): La negociación con contratos por diferencia (CFDs), derivados apalancados y productos estructurados complejos conlleva un alto nivel de riesgo de pérdida rápida de capital debido al apalancamiento. Para operaciones sobre dichos instrumentos con clientes particulares, el Banco facilita la documentación informativa previa y las advertencias específicas sobre la posibilidad de pérdida del capital invertido.

Si usted no está seguro de los riesgos de algunos instrumentos específicos o tiene preguntas adicionales, su asesor de clientes lo asistirá con agrado.

INFORMACIÓN SOBRE EL PRODUCTO

Además del folleto «Riesgos Especiales en la Contratación de Valores», De conformidad con las exigencias de FinSA, con carácter previo a la prestación de un servicio de asesoramiento o a la ejecución de una orden sobre instrumentos financieros complejos dirigidos a clientes particulares, el Banco facilitará obligatoriamente el correspondiente Documento de Datos Fundamentales (PRIIPs KID / BIB), el cual contiene la información sobre costes, perfil de riesgo y características esenciales del producto.

TRATAMIENTO DE QUEJAS

Los comentarios y las quejas de clientes se reciben en el Call Center marcando el teléfono +41 43 3444 555.

También los clientes tienen a su disposición un correo especial a donde pueden dirigir sus quejas o reclamos: quejas@mercantilsuiza.com

Así mismo, pueden enviar sus solicitudes vía correo físico dirigido a:

Mercantil Bank (Schweiz), AG.
Compliance Department
PO Box 9758
CH-8036 Zürich,
Suiza

Finalmente, sus quejas pueden ser atendidas directamente por su asesor de negocios o a la persona de contacto del cliente.

Los clientes deben incluir el motivo, así como la información de contacto y el número de cuenta en la queja por escrito. MBS procurará tramitar los comentarios y las inquietudes con la mayor celeridad posible, de acuerdo con su política interna de quejas y reclamos.

Si un cliente considera una respuesta como no adecuada, MBS agradecerá ser informado para que pueda volver a examinar la situación. Si un cliente está insatisfecho en cuanto al tratamiento que ha recibido, tiene la posibilidad de contactar con el defensor de clientes bancarios, a la siguiente dirección:

Swiss Banking Ombudsman
Bahnhofplatz 9
P.O. Box
CH-8021 Zurich

www.bankingombudsman.ch